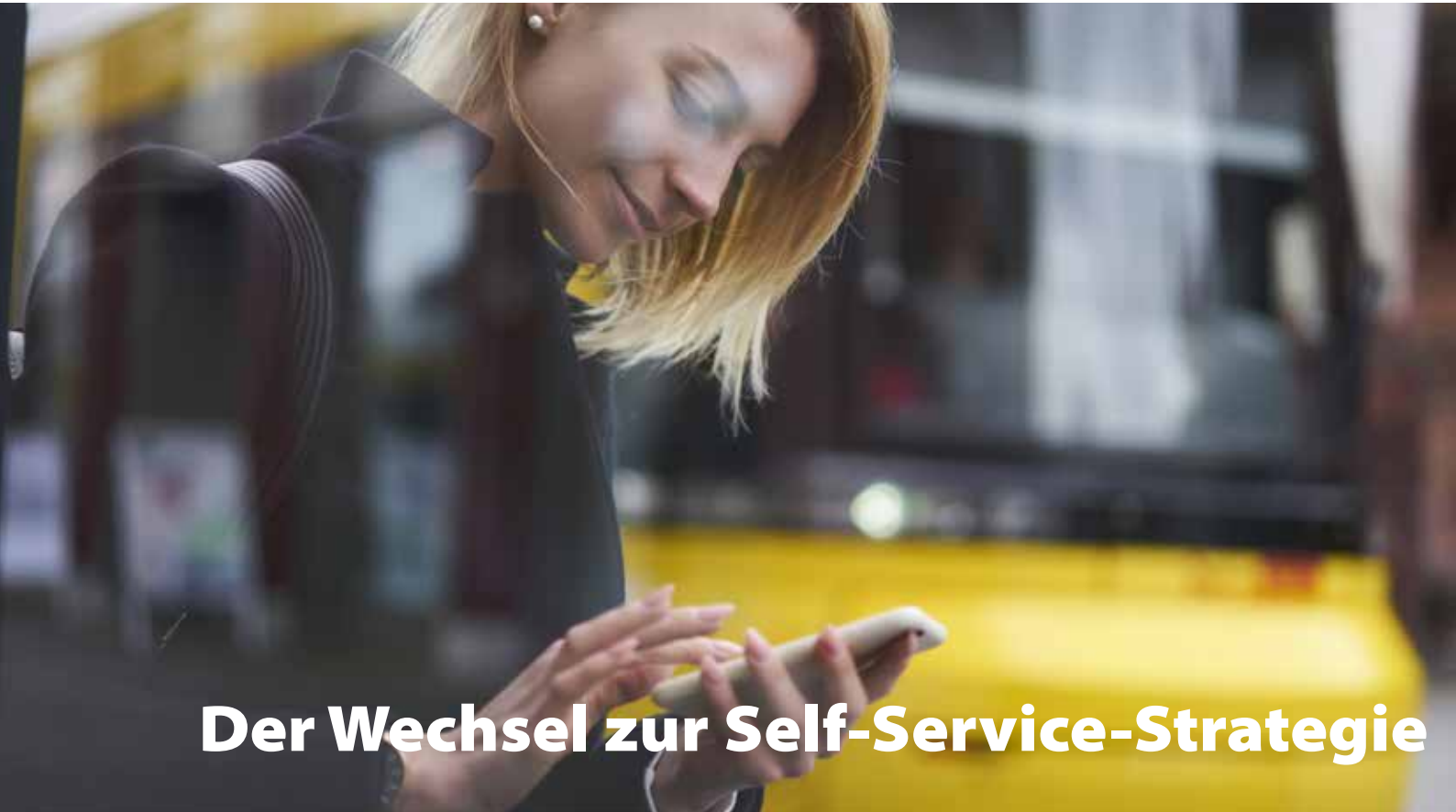


# Papyrus Plattform

## Self-Service Portal: Kunden & Unternehmen

Verbesserung von Digitaler und Self-Service – Effektivität



## Der Wechsel zur Self-Service-Strategie

### Immer online, immer vernetzt

Das Papyrus Self-Service WebPortal bietet einen innovativen Web-Ansatz für die Geschäftskommunikation und Anwendungen über HTML-Benutzerschnittstellen via Browser und Mobile

- Kunden können selbstständig Informationen finden und benötigte Services in Anspruch nehmen
- Mühelose, volldigitale Kundenerfahrung dank unternehmensweiter Kommunikation und Standardisierung
- Verbesserte AGB-Quoten (Akquise, Gewinnung, Bindung) für digitale, vernetzte Kunden
- Interaktive und Ad-hoc Geschäftskorrespondenz und -kommunikation in Echtzeit
- Personalisierte interaktive Formulare und Instant-Online-Briefe mit digitaler Unterschrift
- Zugriff über WebClient HTML und Papyrus Enterprise Mobile App
- Kundendaten stehen im Mittelpunkt der hoch personalisierten geschäftlichen Interaktivität
- Gewinnsteigerung durch automatisierte Abwicklung digitaler Wertströme gestaltet von Ihren Geschäftsteams

Self-Service Portale sind unerlässlich für einen erfolgreichen Digitalen Kundenservice – sie erhöhen die Servicequalität und senken gleichzeitig die Betriebskosten.

### Halten Sie die Kommunikationswege offen

Ein Portal ermöglicht es Kunden und Interessenten, selbst zu entscheiden, wann und wo sie mit Ihrem Unternehmen in Kontakt treten. Das Portal ist der Ort, an dem Kunden auf ihre personalisierten Nachrichten und Online-Ressourcen sowie Angebote, Rechnungen, Status aktueller Transaktionen, Auszüge, etc. - 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche zugreifen können. Durch ein Unternehmensportal werden Informationen immer verfügbar, doch das ist nur ein kleiner Teil dessen, was ein intelligentes Self-Service Portal leisten kann.

### Helfen Sie Ihren Kunden, sich selbst zu helfen

Mit einem Portal als Kunden-Hub verschaffen sich Nutzer nicht nur die notwendige Transparenz - sie können auch aktiv werden. Angefangen bei einfachen Aufgaben wie der Aktualisierung von Passwörtern und der Pflege von Profilen, können sie hier Inhalte hochladen, Informationen korrigieren und Antragsformulare verwenden, um neue Services anzufordern – alles an einer Stelle.

### Ermächtigte Kunden sind zufriedene Kunden

Dasselbe Portal kann für die rasche Abwicklung von personalisierten e-Rechnungen, e-Policen oder e-Verträgen sowie für den Zugang zum kompletten Self-Service-Angebot Ihres Unternehmens eingesetzt werden. Die im Rahmen des Portals angebotenen digitalen Wertströme machen es für Kunden denkbar einfach, neue digitale Geschäftsabschlüsse direkt von dort aus zu tätigen.

### Das Neue Portal als Wachstumstreiber

Jeder der digitalen Wertströme - Antragsbearbeitung, On-boarding für Kunden und Mitarbeiter, Darlehensvergabe, Schaden- oder Vertragsmanagement - können automatisch im Browser oder als mobile App gestartet werden. Die Eröffnung eines Kontos dauert unter fünf Minuten. Der Abschluss einer Versicherungspolice ebenso. Die Wertströme werden automatisiert und orchestriert, und alle Interaktionen an einem einzigen Ort zusammengeführt:

- Connecting customer front-end with back-end teams
- Instantly executing automated tasks
- Orchestrating request handling across channels, teams, systems and enterprise end-to-end
- Triggering approval chains and notifications
- Delivering real-time response to the customer
- Securing electronic signature in the portal

Kunden profitieren von schnellen, nahtlosen Prozessen ohne Medienbrüche und Ihr Unternehmen profitiert vom geringen Aufwand und Zeit- und Kosten- sparender digitaler Verarbeitung ohne den manuellen Aufwand und Papier.

### Hochwertige Kundenerfahrung bei minimalem Aufwand

Im digitalen Zeitalter kann sich ein Unternehmen nur noch durch herausragende Qualität und Kundenerfahrung (CX) vom Rest abheben. Hierfür gibt es viele Möglichkeiten: Vorausgefüllte Formulare und Wizards, die Kunden durch ein Interview führen und den Antrag automatisch zusammenstellen; Chatbots zur automatischen Beantwortung einfacher Kundenanfragen und Live-Chats, um bei Bedarf direkt mit Mitarbeitern in Verbindung zu treten. Diese Mechanismen können durch kontextbezogene Hilfe und Anleitungsvideos, FAQ und Wissensdatenbanken, E-Mail- und Telefonsupport ergänzt werden. Portale für Mitarbeiter werden mit zusätzlichen Kollaborations-Tools ausgestattet, während integriertes Reporting alle Beteiligten auf dem Laufenden hält und sicherstellt, dass Ihre Kundenerfahrung (CX)-Strategie optimal umgesetzt wird.

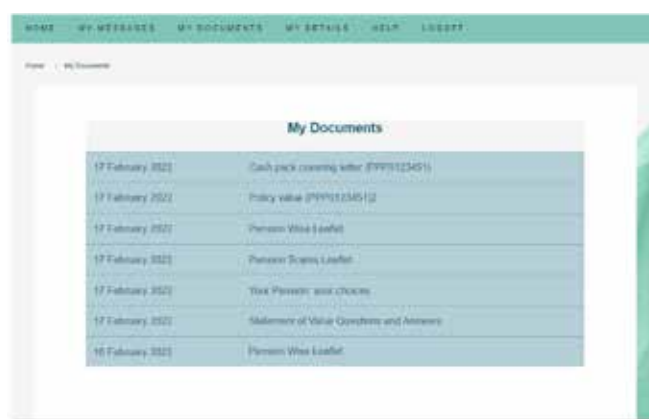
### Business Designer für Dokumente und Formulare

Der Papyrus Business Designer ermöglicht rasche Erstellung sämtlicher Kundenkommunikation, einschließlich interaktiver Webformulare und Dokumentvorlagen für sofortige Online-Schreiben mit Wizard-gesteuerten Geschäftsprozessen. Von Online-Formularen über die Angebotserstellung bis hin zum digitalen Vertragsabschluss sind Ihre Teams mit leistungsstarken Tools ausgestattet, die ihre Effizienz um ein Vielfaches steigern.

### Eine leistungsstarke HTTPS-Portalschnittstelle

Es gibt viele Möglichkeiten, ein Papyrus WebPortal zu nutzen:

- Kunden-Selbstbedienungsportal
- Mitarbeiter-Selbstbedienungsportal
- Vertriebsportal
- Helpdesk-Portal/li>
- Lieferanten- oder Partnerportal
- HR-Portal



Das Einrichten eines WebPortals ist denkbar einfach: Administratoren konfigurieren Benutzervorlagen mit erforderlichen Anwendungen und ordnen Zugriffsrollen zu. Benutzer können anonym sein, oder mit der 2-Faktor-Authentifizierung authentifiziert werden. Sie haben den Zugriff auf rollenspezifische Benutzeroberflächen und interagieren mit der Geschäftskommunikation in praktisch jeder Art und Form. Dokumente werden automatisch für die indizierte Suche kategorisiert, während die Volltextsuche die Suche nach beliebigen Stichworten im Dokumentendepot ermöglicht.

### Die Ergebnisse

**24/7 erreichbar:** Kunden haben direkten Zugang zu den relevanten Informationen und Service unabhängig von den Arbeitszeiten Ihres Unternehmens. Die Möglichkeit der persönlichen Kontaktaufnahme per Chat, Telefon, E-Mail oder SMS trägt zum wichtigsten Wettbewerbsvorteil bei der Kundenorientierung.

**Vollständig Digital:** Die sofortige Zustellung von E-Dokumenten und elektronische Unterschrift im Portal vereinfachen und beschleunigen die Geschäftsabwicklung.

**Vollständig Automatisiert:** Kunden nutzen Omnikanal, um über mehrere Kanäle, einschließlich E-Mail, Telefon, soziale Medien und Websites nahtlos zu kommunizieren. Kundenanfragen werden ad hoc, automatisiert bearbeitet. Jede Aktivität auf dem Front-End ist sofort auf dem Back-End sichtbar und kann Aktivitäten auslösen, Verbindungen zu externen Systemen und Diensten erstellen, und benötigte Daten in Echtzeit bereitstellen. Daten werden automatisch extrahiert, ausgewertet, und von überall nach überall übertragen, um die Verarbeitung einer Anfrage in Sekundenschnelle anzustoßen.

**Absolut Fortgeschritten:** Bereitstellung digitaler Wertströme wie Antragsbearbeitung, On-boarding, Darlehensvergabe, Schaden- oder Vertragsmanagement als Self-Service-Funktionen innerhalb des Portals bringt hohe Geschwindigkeit, Flexibilität und Effizienz und trägt zum Aufbau hochwertiger Kundenbeziehungen bei.